

# Myndighetsenkäten 2021

Hisingen - Vuxna



# Antal svar

Vuxna



# Instruktionssida

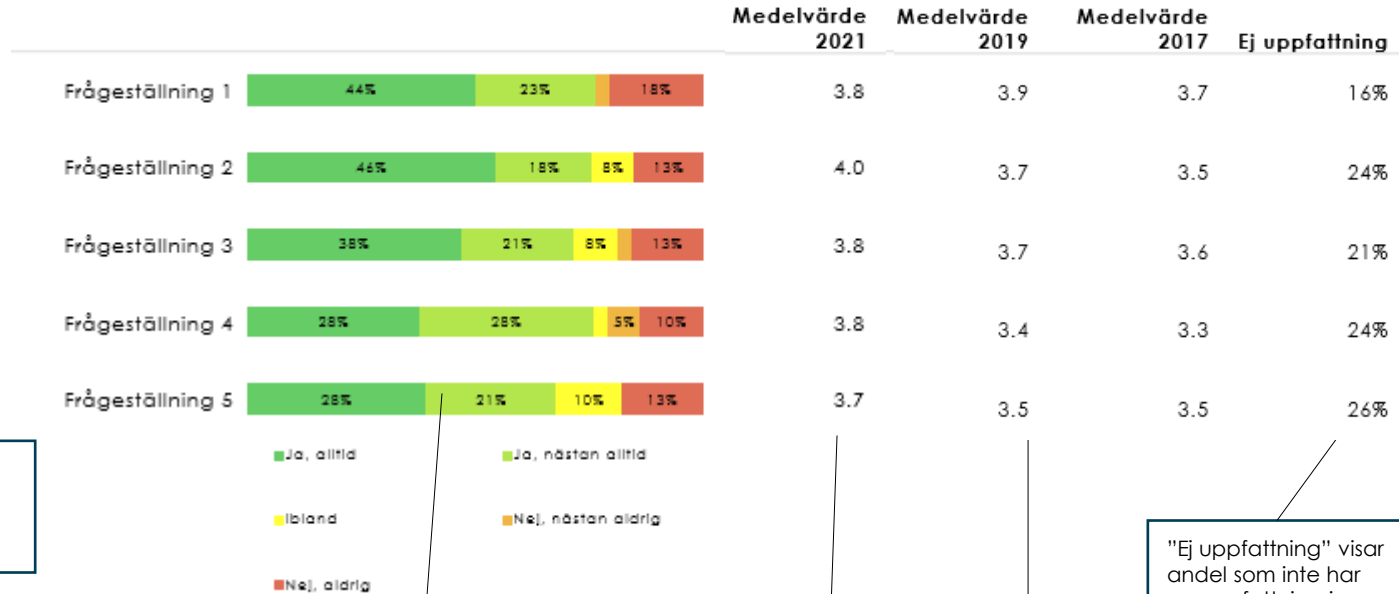
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

På första frågan uppifrån har:

- 44% svarat "Ja, alltid"
- 23% svarat "Ja, nästan alltid"
- 18% svarat "Nej, aldrig" osv

Medelvärdet för frågan är 3,8.

Medelvärdet från tidigare mätning är 3,0.



Längst ned på sidan anges antal svarande i denna rapport och för den nivå med vilken jämförelser görs.

"Ej uppfattning" visar andel som inte har en uppfattning i frågan.

Staplarna visar hur stora andelar som har angett olika svarsalternativ. Grönt är andelen som svarat 4 eller 5, gult är andelen som svarat 3, orange är andelen som svarat 2 och rött är andelen som svarat 1.

Till höger om denna rapport's medelvärde på frågan finns tidigare mätningens resultat.

Medelvärdet direkt till höger om stapeln anger denna rapport's medelvärde på frågan,

## Antal svar

1) 2021 (XX) 2) 2019 (XX) 3) 2017 (XX)

# Index

Index redovisas på en hundrigradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5 respektive 1-10. Stadens totala resultat för verksamhetsområdet redovisas i VO-indexet till höger.

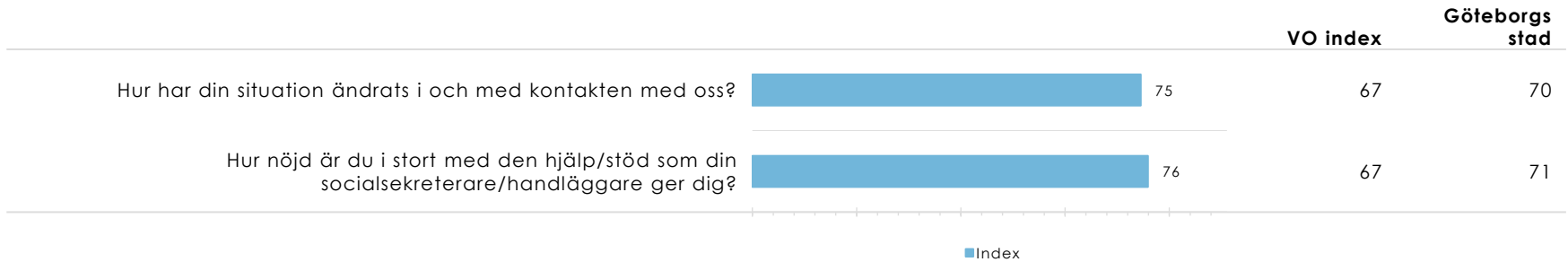
## Hisingen - Vuxna



# Index

Index redovisas på en hundrigradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5 respektive 1-10. Stadens totala resultat för verksamhetsområdet redovisas i VO-indexet till höger.

## Hisingen - Vuxna



# Förklaring av prioriteringsmatris

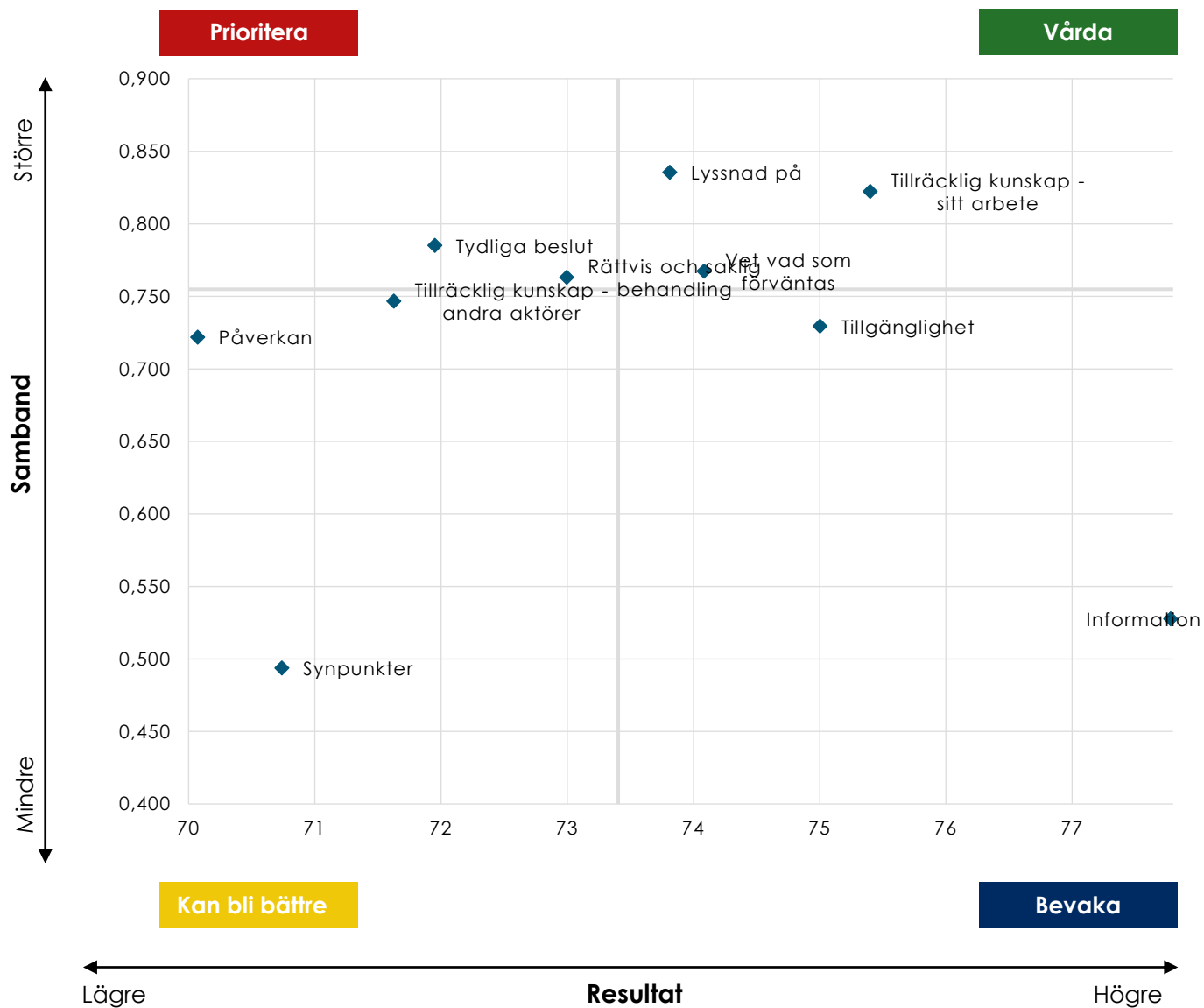
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

Frågans medelvärde relateras till frågan om helhetsnöjdhet med hjälp av Pearsons produkt-momentkorrelation. Värdet i prioriteringsmatrisen är baserat endast på de respondenter som besvarat både den aktuella frågan och nöjdhetsfrågan.



# Prioriteringsmatris

Vuxna



# Prioriteringsmatris – tabell

Vuxna

Vårda	Index
Socialekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	73
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialekreterare/handläggare	74
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	75
Prioritera	Index
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	72
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	73
Kan bli bättre	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	70
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	70
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	71
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av min socialekreterare/handläggare	77
Jag får lätt kontakt med min socialekreterare/handläggare när jag behöver det	75



# Kvalitetsfaktorer

Kvalitetsfaktorerna redovisas med medelvärde samt hur svaren fördelar sig på den femgradiga skalan.

Desutom redovisas hur stor andel som inte har besvarat respektive fråga under "Ej uppfattning".

## Vuxna

		Medelvärde 2021	Medelvärde 2019	Medelvärde 2017	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare		4.1	4.1	4.0	20%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		4.0	3.9	3.7	20%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		3.9	3.9	3.9	20%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.8	3.7	3.7	23%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.8	3.8	3.7	25%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.9	3.8	3.7	27%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.9	3.8	3.9	28%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		4.0	3.9	3.9	30%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.8	3.7	3.7	33%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.9	3.7	3.7	34%



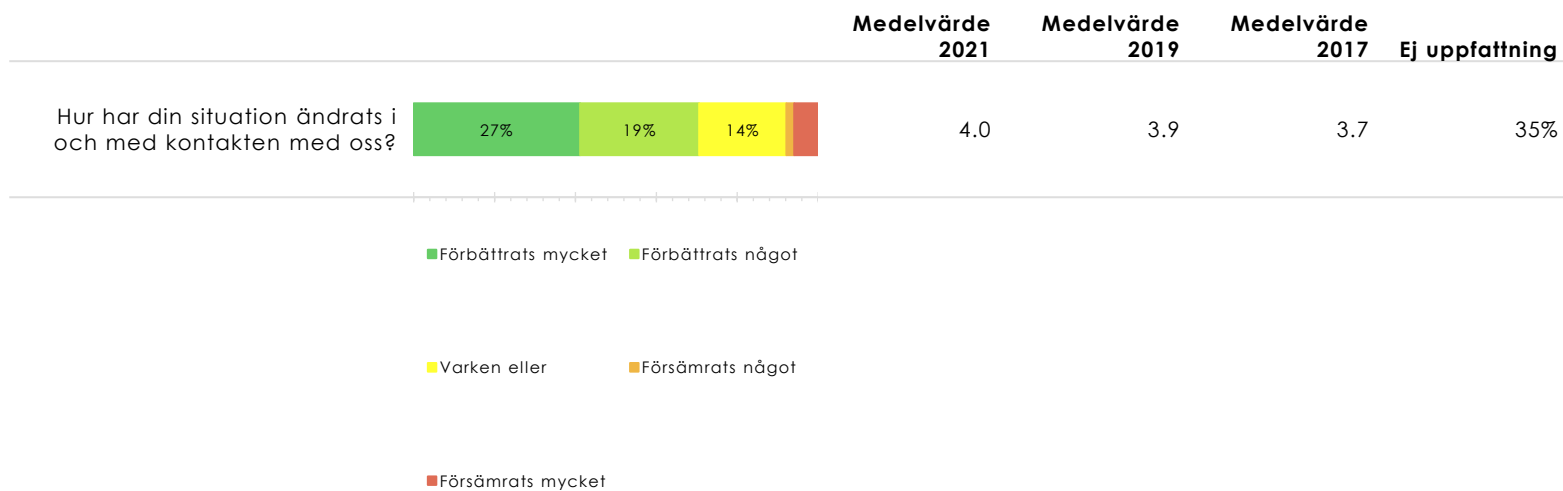
Antal svar

1) 2021 (79) 2) 2019 (109) 2) 2017 (193)

■ Nej, aldrig

# Kvalitetsfaktorer

Vuxna



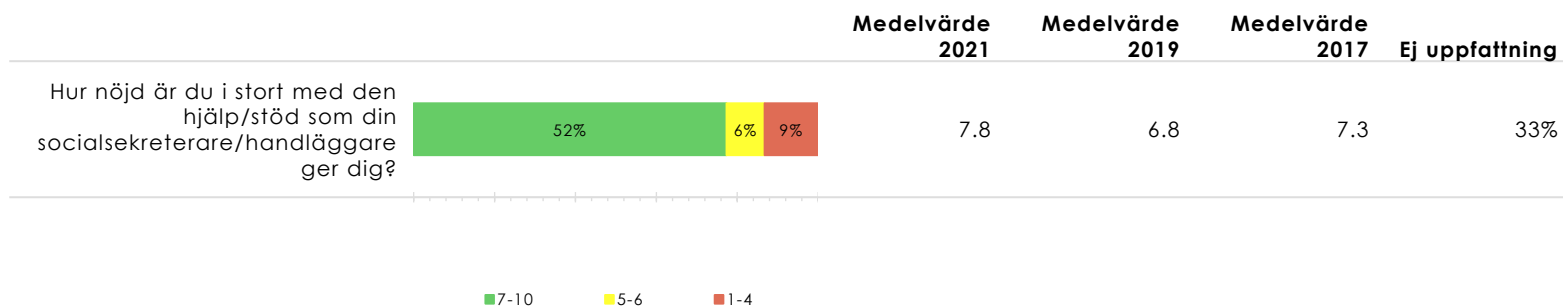
Antal svar

1) 2021 (79) 2) 2019 (109) 2) 2017 (193)



# Kvalitetsfaktorer

Vuxna



Antal svar

1) 2021 (79) 2) 2019 (109) 2) 2017 (193)



# Bakgrundsfrågor

## Vuxna

	Procent
<b>Hur gammal är du?</b>	
Högst 14 år	0%
15-17 år	0%
18-19 år	6%
20-24 år	18%
25-40 år	11%
41-64 år	30%
65 år eller äldre	1%
<i>Antal</i>	
<b>Kön?</b>	
Man	34%
Kvinna	33%
Annat	0%
<i>Antal</i>	
<b>Var är du född?</b>	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	23%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	15%
Utanför Sverige	18%
<i>Antal</i>	
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>	
Nej, jag svarar för mig själv	97%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	3%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	0%
<i>Antal</i>	
<b>Bas:</b>	
DRIVER (Vuxna)	

Antal svar:

1) 2021 (79) 2) 2019 (109) 2) 2017 (193)

# Fördjupning



# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat	Högst 14 år	15-17 år	18-19 år	20-24 år	25-40 år	41-64 år	65 år eller äldre
<b>Nöjd i sin helhet</b>											
Antal	54	27	26					14	9	24	
Index	76	78	74					67	74	79	
<b>Information</b>											
Antal	69	27	26					14	9	24	
Index	77	78	81					69	81	85	
<b>Tillgänglighet</b>											
Antal	66	27	26					14	9	24	
Index	75	76	80					73	86	78	
<b>Lyssnad på</b>											
Antal	64	27	26					14	9	24	
Index	73	79	74					63	83	81	
<b>Påverkan</b>											
Antal	63	27	26					14	9	24	
Index	70	72	72					59	78	77	
<b>Synpunkter</b>											
Antal	61	27	26					14	9	24	
Index	70	75	73					68	86	73	
<b>Tydighet i beslut</b>											
Antal	60	27	26					14	9	24	
Index	72	76	70					70	67	76	
<b>Vet vad som förväntas</b>											
Antal	59	27	26					14	9	24	
Index	74	77	74					71	75	80	
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>											
Antal	59	27	26					14	9	24	
Index	75	77	78					73	78	82	

# Fördjupning

	Vuxna	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige	Nej, jag svarar för mig själv	Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn
<b>Nöjd i sin helhet</b>							
Antal	54	18	12	14	54		
Index	76	81	61	84	76		
<b>Information</b>							
Antal	69	18	12	14	69		
Index	77	86	67	77	77		
<b>Tillgänglighet</b>							
Antal	66	18	12	14	66		
Index	75	83	69	80	75		
<b>Lyssnad på</b>							
Antal	64	18	12	14	64		
Index	73	86	67	77	73		
<b>Påverkan</b>							
Antal	63	18	12	14	63		
Index	70	76	59	79	70		
<b>Synpunkter</b>							
Antal	61	18	12	14	61		
Index	70	82	68	68	70		
<b>Tydighet i beslut</b>							
Antal	60	18	12	14	60		
Index	72	75	64	77	72		
<b>Vet vad som förväntas</b>							
Antal	59	18	12	14	59		
Index	74	83	64	79	74		
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>							
Antal	59	18	12	14	59		
Index	75	82	64	87	75		

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat	Högst 14 år	15-17 år	18-19 år	20-24 år	25-40 år	41-64 år	65 år eller äldre
<b>Tillräckliga kunskaper - andra aktörer</b>											
Antal	57	27	26					14	9	24	
Index	71	75	72					66	72	80	
<b>Rättvis och saklig behandling</b>											
Antal	55	27	26					14	9	24	
Index	73	77	71					60	75	82	
<b>Ändring av situationen</b>											
Antal	54	27	26					14	9	24	
Index	75	76	73					64	75	79	



# Fördjupning

	Vuxna	Nej, jag svarar för mig själv	Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige
<b>Tillräckliga kunskaper - andra aktörer</b>							
Antal	57	57			18	12	14
Index	71	71			78	61	87
<b>Rättvis och saklig behandling</b>							
Antal	55	55			18	12	14
Index	73	73			81	61	79
<b>Ändring av situationen</b>							
Antal	54	54			18	12	14
Index	75	75			82	60	79

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat	Högst 14 år	15-17 år	18-19 år	20-24 år	25-40 år	41-64 år	65 år eller äldre
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>											
Försämrats mycket	6%	7%	4%					14%		4%	
Försämrats något	2%	4%							11%		
Varken eller	20%	15%	27%					29%	22%	13%	
Förbättrats något	28%	26%	31%					29%	22%	38%	
Förbättrats mycket	39%	48%	31%					29%	44%	42%	
Ingen åsikt	6%		8%								4%
<i>Antal</i>	54	27	26					14	9	24	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	7%	11%	4%					14%	11%	4%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	67%	74%	62%					57%	67%	79%	

# Fördjupning

	Vuxna	Nej, jag svarar för mig själv	Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>							
Försämrats mycket	6%	6%				8%	7%
Försämrats något	2%	2%				8%	
Varken eller	20%	20%			22%	42%	7%
Förbättrats något	28%	28%			28%	17%	43%
Förbättrats mycket	39%	39%			50%	25%	43%
Ingen åsikt	6%	6%					
<i>Antal</i>	54	54			18	12	14
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	7%	7%				17%	7%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	67%	67%			78%	42%	86%

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?</b>				
10	39%	44%	35%	
9	11%	11%	12%	
8	15%	19%	12%	
7	11%	11%	12%	
6	6%		12%	
5	4%		8%	
4	4%	4%	4%	
3	2%		4%	
2	4%	4%	4%	
1	4%	7%		
Ingen åsikt	2%			
<i>Antal</i>	54	27	26	
<i>Medelvärde</i>	7.8	8.0	7.7	
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	13%	15%	12%	
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (1 allra högsta grad nöjd)):</i>	76%	85%	69%	
<b>Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	33%	37%	38%	
Ja, nästan alltid	39%	33%	46%	
Ibland	14%	19%	8%	
Nej, nästan aldrig	3%	4%	4%	
Nej, aldrig	1%			
Ingen åsikt	9%	7%	4%	
<i>Antal</i>	69	27	26	
<i>Medelvärde</i>	4.1	4.1	4.2	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	4%	4%	4%	
<i>Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)</i>	72%	70%	85%	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det</b>				
Ja, alltid	33%	37%	42%	
Ja, nästan alltid	35%	37%	38%	
Ibland	23%	22%	15%	
Nej, nästan aldrig	2%		4%	
Nej, aldrig	3%	4%		
Ingen åsikt	5%			
Antal	66	27	26	
Medelvärde	4.0	4.0	4.2	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	5%	4%	4%	
Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)	68%	74%	81%	
<b>Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation</b>				
Ja, alltid	45%	56%	46%	
Ja, nästan alltid	19%	19%	19%	
Ibland	25%	19%	27%	
Nej, nästan aldrig	2%			
Nej, aldrig	8%	7%	8%	
Ingen åsikt	2%			
Antal	64	27	26	
Medelvärde	3.9	4.1	4.0	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	9%	7%	8%	
Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)	64%	74%	65%	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får påverka den hjälp/insats jag får</b>				
Ja, alltid	32%	37%	31%	
Ja, nästan alltid	30%	33%	31%	
Ibland	24%	19%	31%	
Nej, nästan aldrig	5%	4%		
Nej, aldrig	6%	7%	4%	
Ingen åsikt	3%		4%	
Antal	63	27	26	
Medelvärde	3.8	3.9	3.9	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	11%	11%	4%	
Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)	62%	70%	62%	
<b>Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd</b>				
Ja, alltid	39%	48%	38%	
Ja, nästan alltid	28%	26%	31%	
Ibland	10%	11%	12%	
Nej, nästan aldrig	11%	7%	12%	
Nej, aldrig	8%	7%	4%	
Ingen åsikt	3%		4%	
Antal	61	27	26	
Medelvärde	3.8	4.0	3.9	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	20%	15%	15%	
Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)	67%	74%	69%	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag vet varför jag fått det beslut jag fått</b>				
Ja, alltid	40%	52%	35%	
Ja, nästan alltid	17%	15%	15%	
Ibland	32%	26%	38%	
Nej, nästan aldrig	3%		8%	
Nej, aldrig	5%	7%		
Ingen åsikt	3%		4%	
<i>Antal</i>	60	27	26	
<i>Medelvärde</i>	3.9	4.0	3.8	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	8%	7%	8%	
<i>Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)</i>	57%	67%	50%	
<b>Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	37%	48%	35%	
Ja, nästan alltid	32%	26%	35%	
Ibland	19%	19%	19%	
Nej, nästan aldrig	2%		4%	
Nej, aldrig	7%	7%	4%	
Ingen åsikt	3%		4%	
<i>Antal</i>	59	27	26	
<i>Medelvärde</i>	3.9	4.1	4.0	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	8%	7%	8%	
<i>Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)</i>	69%	74%	69%	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete</b>				
Ja, alltid	44%	52%	46%	
Ja, nästan alltid	29%	22%	35%	
Ibland	7%	7%		
Nej, nästan aldrig	3%	7%		
Nej, aldrig	10%	7%	12%	
Ingen åsikt	7%	4%	8%	
<i>Antal</i>	59	27	26	
<i>Medelvärde</i>	4.0	4.1	4.1	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	14%	15%	12%	
<i>Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)</i>	73%	74%	81%	
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig</b>				
Ja, alltid	40%	48%	38%	
Ja, nästan alltid	28%	22%	35%	
Ibland	7%	11%	4%	
Nej, nästan aldrig	5%	7%		
Nej, aldrig	12%	7%	15%	
Ingen åsikt	7%	4%	8%	
<i>Antal</i>	57	27	26	
<i>Medelvärde</i>	3.8	4.0	3.9	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	18%	15%	15%	
<i>Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)</i>	68%	70%	73%	



# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt</b>				
Ja, alltid	42%	44%	42%	
Ja, nästan alltid	24%	26%	23%	
Ibland	16%	19%	15%	
Nej, nästan aldrig	4%	4%	4%	
Nej, aldrig	9%	4%	12%	
Ingen åsikt	5%	4%	4%	
Antal	55	27	26	
Medelvärde	3.9	4.1	3.8	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	13%	7%	15%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	65%	70%	65%	
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>				
Förbättrats mycket	39%	48%	31%	
Förbättrats något	28%	26%	31%	
Varken eller	20%	15%	27%	
Försämrats något	2%	4%		
Försämrats mycket	6%	7%	4%	
Ingen åsikt	6%		8%	
Antal	54	27	26	
Medelvärde	4.0	4.0	3.9	
Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):	7%	11%	4%	
Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):	67%	74%	62%	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur gammal är du?</b>				
65 år eller äldre	2%		4%	
41-64 år	45%	52%	38%	
25-40 år	17%	15%	19%	
20-24 år	26%	22%	31%	
18-19 år	9%	11%	8%	
15-17 år				
Högst 14 år				
<i>Antal</i>	53	27	26	
<b>Var är du född?</b>				
Utanför Sverige	32%	46%	15%	
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	27%	21%	35%	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	41%	33%	50%	
<i>Antal</i>	44	24	20	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>				
Nej, jag svarar för mig själv	97%	100%	100%	
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	3%			
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn				
<i>Antal</i>	79	27	26	